

SALA DE MATRÍCULAS

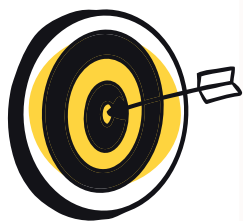
Conheça a estratégia
que converte interesse
em matrículas.



SU MÁ RIO

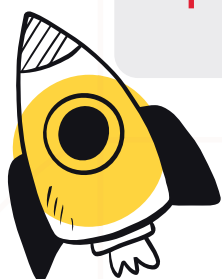


Conhecendo as salas de matrícula.....	02
Atender bem para cativar.....	03
Roteiro de atendimento.....	04
Recepcionando as famílias.....	04
Alinhando as expectativas.....	05
Conhecendo a escola.....	05
Hora de fazer uma proposta!.....	06



A **frente de atendimento** em uma **sala de matrículas** é responsável por transformar a expectativa das famílias em realidade. Por isso, é preciso que a sua escola esteja alinhada e com ações eficazes para continuar o trabalho que se iniciou nos processos de atração e captação de prospects.

Estar alinhado com a equipe comercial vai garantir o seu sucesso nessa etapa. Busque conhecer as particularidades das necessidades dos contatos que a equipe captou e escute também os insights.





Atender bem **PARA CATIVAR**

Agora chegou a hora de atender os seus clientes e conquistá-los! Confira alguns questionamentos que podem ajudá-lo a estruturar esse processo de atendimento para captar mais alunos:

- Como o prospect será abordado para o vendedor obter mais informações sobre suas necessidades, dificuldades e desejos em relação ao local de estudo do seu filho?
- Quais critérios serão usados para definir se a sua escola realmente é a melhor opção para o prospect?
- Como será o atendimento online, presencial e telefônico?
- Quais são as principais objeções? Como contorná-las?
- Como atender cada perfil de cliente?

**DI
CA:**



Se você já tem a sua persona definida, esse é o momento de alinhar o seu planejamento com os perfis que a equipe comercial irá apresentar. Busque entender as motivações dos seus clientes. Isso fará a diferença!

ROTEIRO de atendimento



Definir um script de atendimento ajuda a compreender as possibilidades que a situação trará, preparar a equipe e criar uma identidade de comunicação para a etapa.

Lembre-se de sempre manter uma comunicação alinhada com os valores, objetivos e identidade da marca que foram definidos anteriormente.

1. Recepção

Esse é o momento de criar uma conexão com as famílias e tornar o ambiente confortável para o momento da conversa. O tom de voz, o cuidado com o nome dos participantes e como são recebidos no espaço faz a diferença.

- Quando presencial: deixar a pessoa em uma posição confortável (pedir para se sentar, oferecer água).
- Falar o seu nome, perguntar o nome da pessoa e também do filho, de forma cordial e sorridente.
- Perguntar quanto tempo a pessoa tem para conversar, se ela está vindo de outro compromisso (trabalho) para entender a sua rotina.
- Perguntar onde mora, se é perto ou distante.

2. Sondagem

Neste momento, é quando você deseja entender quais foram as motivações e como a família conheceu a escola. Para entender quais são os pontos fortes a serem destacados especificamente neste caso.

- Perguntar como ela soube da escola.
- Qual a principal razão que a fez procurar sobre a escola.
- Quais são os objetivos dela, as expectativas.
- Perguntar se está vindo de outra escola e o que não a agradou lá.

Lembre-se que é muito importante captar a percepção da família durante a realização das perguntas para entender quais outras devem ser feitas, quais pontos podem ser mais desenvolvidos e quais geram desconforto.

3. Apresentação

A apresentação é o momento de apresentar a escola e dar destaque aos diferenciais dela com base nas respostas anteriores. Confira alguns itens que não devem ficar de fora:

- Falar do propósito da escola e da proposta pedagógica.
- Explicar o uso do material didático e dos recursos disponíveis.

Exemplos visuais fazem a diferença!

- Apresentar o sistema de avaliação.
- Apresentar o quadro de professores e seus diferenciais.
- Destacar as atividades extras e projetos.
- Destacar os diferenciais da escola.
- Apresentar a estrutura.

4. Fechamento

Aqui é o momento de falar sobre valores. Por isso, é muito importante que já tenham sido estabelecido um bom relacionamento com a família para garantir que essa etapa não enfrentará muitos obstáculos.

- Comece pelo **valor da mensalidade**.
- Explique **como funciona a matrícula**.
- Apresente as **promoções**.
- Convide para **eventos**.
- Agende o **próximo contato**.
- Reforce o **prazo das condições especiais e do período de matrícula**.

5. Pós atendimento

Esse é o momento em que a equipe irá manter o vínculo com a família em busca de tirar dúvidas que possam surgir e também propor a inserção deles na escola para que eles possam conhecer de perto os diferenciais - como por meio de uma visita ou lembrete de evento.

Além disso, aproveite a oportunidade para reforçar a proposta oferecida no atendimento com um material visual com os valores, por exemplo.

- **Em data acordada no atendimento:** envie as informações que foram alinhadas e agende uma visita.
- **5 dias após a visita:** envie um conteúdo de reforço para a família. Convite de evento, por exemplo.
- **10 dias após a visita:** inicie o contato para a tentativa de obter uma posição da família sobre a proposta.

Atendimento na Sala de Matrículas

Do primeiro contato ao fechamento



Abertura

Coleta de Dados Preliminares

• Boas vindas e contato:

"Poderia me dizer o nome do seu filho(a) e a idade dele(a)?"

"Qual a turma do seu filho(a) para o próximo ano?"

"Gostaria de saber se você tem um número de WhatsApp para mantermos contato?"



1

2

Sondagem e Qualificação

Sondagem

• Entenda as necessidades da família.

Para entender melhor suas necessidades, gostaria de fazer algumas perguntas:

"Qual a principal razão que o(a) levou a procurar nossa escola?"

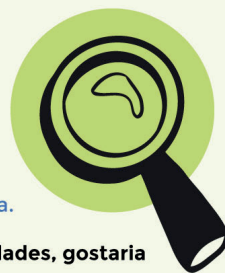
. **Dica:** Repita a resposta para confirmar: "Então, se entendi, o principal motivo é..."

"O que você considera mais importante em uma escola?"

. **Dica:** Confirme: "Ou seja, o que mais importa para você é..."

"De qual escola seu filho(a) vem e o que não o agradou lá?"

"Qual a sua expectativa em relação à nossa escola?"



3

Dia da Visita Presencial

Receptivo

• A ideia é iniciar uma conexão, encontrar pontos em comum que podem servir de apoio para uma conversa agradável, além de passar a família um status de importância para este momento, afinal eles estão para decidir sobre o futuro dos filhos.

Sondagem

• Confirme as informações coletadas no atendimento anterior, o objetivo da sondagem e localizar pontos de apoio para direcionar a apresentação da escola, dando "pistas" de quais são os pontos que você deve destacar. Além de auxiliar a qualificar a oportunidade.

Apresentação da escola

"Com base no que me contou, gostaria de apresentar nossa escola."

• Apresente de forma clara e concisa os diferenciais da escola, como a metodologia/abordagem, os projetos e os resultados alcançados.

"Na [Escola], acreditamos que a educação transforma vidas. Nossos projetos são pensados para [Descreva os benefícios para o aluno e a família]."



4

Fechamento e Valores

Apresentação de valores

• A apresentação de valores deve acontecer após a apresentação da escola e de seus diferenciais. Apresente valores sem desconto, sinalize o desconto aplicado e como fica com o desconto aplicado.

"Importante: Esta oferta é válida até o dia [data]. Após essa data, as condições podem ser alteradas."

Confirmação

"Então, se perdermos essa data, ela será redefinida para outro dia, certo?"

Fechamento

• Busque agendar um próximo contato e finalize reforçando a data de término das condições especiais apresentadas. Lembre-se, toda a escola se mobiliza para efetivar a matrícula e não o contrário.

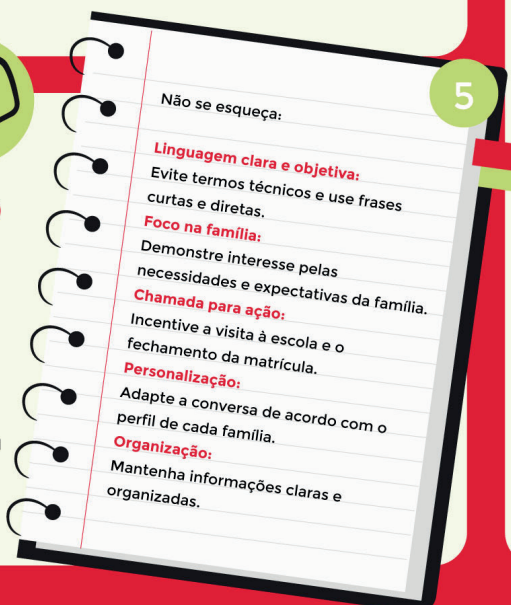


Pós Atendimento

Pós atendimento

• Após 03 dias da visita presencial é interessante enviar algum conteúdo para família, algo do tipo:

"Achamos que você poderia gostar de ver como aconteceu nossa atividade de contação de histórias para Infantil 2."



5

POR FIM...

Lembre-se que a primeira impressão é a que fica, por isso toda a escola deve se mobilizar para a realização de matrícula a fim de garantir que as famílias tenham boas experiências.

Além de garantir a matrícula, um bom atendimento é capaz de criar porta-vozes da escola e das boas práticas realizadas.

Não se esqueça!

Cada escola é única e possui seus diferenciais, aproveite este material e aprimore-o para atender as necessidades da sua escola e público-alvo.

Boas matrículas!

